

**ANALISIS PENGENDALIAN KUALITAS
PRODUKSI PIE PISANG DENGAN
MENGUNAKAN METODE *STATISTICAL
PROCESS CONTROL***

(Studi Kasus Pada Yussy Akmal Kue dan Roti Bandar Lampung)



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Diponegoro

Disusun oleh:

KHARISMA M HUSEN
12010114130223

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2019**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Kharisma M Husen

Nomor induk Mahasiswa : 12010114130223

Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/Manajemen

Judul Skripsi : **ANALISIS PENGENDALIAN KUALITAS PRODUKSI PIE PISANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE *STATISTICAL PROCESS CONTROL* (Studi Kasus Pada Yussy Akmal Kue dan Roti Bandar Lampung)**

Dosen Pembimbing : Dra. Amie Kusumawardhani, M.Sc., Ph.D.

Semarang, Februari 2019

Dosen Pembimbing,

Dra. Amie Kusumawardhani, M.Sc., Ph.D.

NIP.196205111987032001

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Kharisma M Husen

Nomor induk Mahasiswa : 12010114130223

Fakultas/Jurusan : Faklutas Ekonomika dan Bisnis/Manajemen

Judul Skripsi : **ANALISIS PENGENDALIAN KUALITAS PRODUKSI PIE PISANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE *STATISTICAL PROCESS CONTROL* (Studi Kasus Pada Yussy Akmal Kue dan Roti Bandar Lampung)**

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 28 Februari 2019

Tim Penguji :

1. Dra. Amie Kusumawardhani, M.Sc., Ph.D. (.....)
2. Drs. Budi Sudaryanto, MT. (.....)
3. Dr. Mahfudz, SE, MT. (.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya, Theodore Mathew Andika, menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **ANALISIS PENGENDALIAN KUALITAS PRODUKSI PIE PISANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE *STATISTICAL PROCESS CONTROL* (Studi Kasus Pada Yussy Akmal Kue dan Roti Bandar Lampung)** adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin itu, atau yang saya ambil dari tulisan lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, Febuari 2019

Kharisma M Husen

NIM.12010114140195

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Tidak ada kesuksesan melainkan dengan pertolongan Allah SWT”

(QS. Huud: 88)

*“Terbentur, terbentur,
terbentur, terbentuk.”*

(Tan Malaka)

Sebuah persembahan untuk kedua orang tua

dan keluarga tercinta

Atas Doa, Motivasi, Dukungan dan Kasih Sayang

Yang tidak pernah terputus.

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the level of damage of banana pie production. Determine the factors that caused the most dominant damage and type of damage in Yussy Akmal Banana Pie production using statistical process control method.

The population in this study was the production of Yussy Akmal's banana pie produced on 17th-23rd September 2018. Yussy Akmal produced banana pie 3 times a day, ie morning production starting at 6:00 a.m., 11:00 a.m. and the afternoon starts at 4:00 p.m. In 1 week Yussy Akmal produce banana pie 21 times. The sample used in this study is Yussy Akmal's banana pie production on 17th-23rd of September 2018 which is 7 times production with a total production of 3500 banana pies. Sampling is done when the production process takes place every day and is carried out in different production times every day. Data is processed using Pareto diagrams, P control charts, and Ishikawa diagrams.

After analysis and research was conducted, it was found that the number of damaged banana pies in Yussy Akmal was 3.6% of the total production of 3500 units. Although the percentage of production damage is still above the tolerance limit set by the store, the actual level of damage to the banana pie is still within the control limit as evidenced by the p-chart. The main factor of damage seen from the Ishikawa diagram are from humans, machines and work methods. While the most dominant type of damage is charred.

Keywords : Defect Product, Quality Control, Statistical Process Control, Pareto Diagram, P-Chart, Fishbone diagram.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kerusakan produksi pie pisang. Mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan kerusakan dan jenis kerusakan yang paling dominan pada produksi Pie Pisang Yussy Akmal dengan menggunakan metode *statistical process control*.

Populasi dalam penelitian ini adalah hasil produksi pie pisang Yussy Akmal yang diproduksi pada bulan September 2018 pada tanggal 17 s.d tanggal 23 September 2018. Yussy Akmal memproduksi pie pisang 3 kali dalam sehari, yaitu produksi pagi yang dimulai pukul 06.00, produksi siang yang dimulai 11.00, dan sore hari dimulai pukul 16.00. Sehingga selama 1 minggu Yussy Akmal melakukan 21 kali produksi pie pisang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil produksi pie pisang Yussy Akmal selama bulan September 2018 pada tanggal 17 s.d tanggal 23 September 2018 yaitu sebanyak 7 kali produksi dengan jumlah produksi sebanyak 3500 pie pisang. Pengambilan sampel dilakukan pada saat proses produksi berlangsung setiap hari dan dilakukan dalam waktu produksi yang berbeda setiap harinya. Data diolah menggunakan diagram Pareto, Peta kendali P, dan diagram sebab-akibat.

Setelah analisis dan penelitian dilakukan, ditemukan jumlah pie pisang rusak pada Yussy Akmal sebesar 3,6% dari total produksi 3500 unit. Walaupun persentase kerusakan produksi masih diatas batas toleransi yang ditetapkan oleh toko namun sebenarnya tingkat kerusakan pie pisang masih berada dalam batas kendali dibuktikan dengan peta kendali. Faktor utama kerusakan dominan dilihat dari diagram sebab akibat yakni dari manusia, mesin dan metode kerja. Sedangkan jenis kerusakan yang paling dominan adalah gosong.

Kata Kunci : *Defect Product*, Pengendalian Kualitas, *Statistical Process Control*, Diagram Pareto, Peta Kendali P, Diagram Sebab-akibat.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah Subhanahuwata'ala yang telah memberikan karunia nikmat dan hidayah taufiq. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan syukur Alhamdulillah untuk setiap petunjuk dan nikmat yang telah dianugerahkan yang tidak akan bisa dibayarkan oleh penulis sampai akhir hayat yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat melalui proses studi yang dimudahkan oleh Allah subhanahuwata'ala menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS PENGENDALIAN KUALITAS PRODUKSI PIE PISANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE *STATISTICAL PROCESS CONTROL* (Studi Kasus Pada Yussy Akmal Kue dan Roti Bandar Lampung)”**. Penyusunan skripsi ini dilakukan untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, dan saran dari berbagai pihak. Dalam kesempatan kali ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Suharnomo, SE., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
2. Ibu Dra. Amie Kusumawardhani, M.Sc., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing atas segala waktu dan ilmu yang telah dicurahkan untuk membimbing penulis selama penyusunan skripsi.
3. Bapak Dr. Harjum Muharam, S.E., M.E. selaku Ketua Departement Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro
4. Ibu Astiwi Indriani, S.E., MM., selaku Dosen wali yang selalu membantu penulis selama masa kuliah.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis

6. Orang Tua Tercinta, Bapak Syabirin HS. Koenang S.H., M.H. dan Ibu Sri Umi Yati S.H., M.H. terima kasih atas doa, dukungan, dan kasih sayang yang selalu diberikan kepada saya.
7. Kakak dan adik tercinta, Sidhi Aulia Muhammad Yusuf, Gusti Rakhma, dan Muhammad Arief Koenang yang selalu memberi motivasi untuk penulis.
8. Toko Yussy Akmal, dan Ibu Yussy Asifaurini Akmal selaku *owner*, yang telah bersedia memberikan pengetahuan serta data kepada penulis untuk menyusun skripsi.
9. Teman-teman seperjuangan yang telah mewarnai hari-hari penulis selama masa perkuliahan.
10. Seluruh civitas akademik Universitas Diponegoro yang telah memberikan semangat dan keramahan kepada penulis

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Akhir kata, penulis berharap bahwa skripsi ini dapat berguna dan memberikan manfaat bagi orang lain.

Semarang, Februari 2019
Penulis,

Kharisma M Husen
NIM. 12010114130223

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Sistematika Penulisan	6
BAB II.....	8
TELAAH PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Manajemen Operasional.....	8
2.1.2 Kualitas.....	10
2.1.2.1. Pengertian Pengendalian Kualitas	10
2.1.2.2. Tujuan Pengendalian Kualitas.....	11
2.1.2.3. Manfaat Pengendalian Kualitas.....	12
2.1.2.4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengendalian Kualitas	14
2.1.2.5. Langkah-langkah Pengendalian Kualitas	16
2.1.2.6. Tahapan Pengendalian Kualitas	17
2.1.2.7. Alat Bantu Pengendalian Kualitas	18
2.1.2.8. <i>Statistical Process Control</i>	25
2.1.3 Produk.....	26

2.1.3.1.	Pengertian Produk	26
2.1.3.2.	Pengertian Produk Rusak	26
2.2	Penelitian Terdahulu	27
2.3	Kerangka Pemikiran	29
BAB III.....		32
METODE PENELITIAN.....		32
3.1	Sumber Data	33
3.2	Metode Pengumpulan Data	34
3.3	Populasi dan Sampel.....	35
3.3.1	Populasi.....	35
3.3.2	Sampel	35
3.4	Alat Analisis	36
BAB IV		41
HASIL DAN PEMBAHASAN		41
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	41
4.1.1	Profil Toko	41
4.1.2	Struktur Organisasi Toko	42
4.2	Kegiatan Produksi Toko.....	43
4.3	Aktivitas Pengendalian Kualitas pada Yussy Akmal	45
4.4	Penghitungan Data.....	47
4.4.1	Check Sheet.....	47
4.4.2	Histogram.....	48
4.4.3	Diagram Pareto	49
4.4.4	Peta Kendali P	51
4.4.5	Diagram Sebab Akibat	54
BAB V.....		60
KESIMPULAN DAN SARAN		60
5.1.	Kesimpulan.....	60
5.2	Saran	61
5.3	Batasan Penelitian.....	67
5.4	Saran Penelitian Selanjutnya	67
DAFTAR PUSTAKA		68

LAMPIRAN	71
DOKUMENTASI PENELITIAN.....	77

DAFTAR TABEL

1.1 Dokumentasi Produksi Pie Pisang Juni 2017-Mei 2018	3
2.1 Penelitian Terdahulu	27
4.1 <i>Check Sheet</i> Kerusakan Produksi Pie Pisang 17-23 September 2018	48
4.2 Persentase Kerusakan Produksi Pie Pisang 17-23 September 2018	51
5.1 Usulan Tindakan Perbaikan Untuk Produk Pie Pisang Gosong	62
5.2 Usulan Tindakan Perbaikan Untuk Produk Pie Pisang Ukuran Tidak Sesuai	64
5.3 Usulan Tindakan Perbaikan Untuk Produk Pie Pisang Gompel.....	65

DAFTAR GAMBAR

2.1 <i>Check Sheet</i>	19
2.2 Diagram Pareto	21
2.3 Diagram Sebab Akibat	21
2.4 Histogram	22
2.5 <i>Flow Chart</i>	24
2.6 <i>Control Chart</i>	25
2.7 Kerangka Penelitian	31
4.1 Struktur Organisasi Yussy Akmal	42
4.2 <i>Flow Chart</i> Produksi Pie Pisang	44
4.3 Histogram Jenis Kerusakan Produksi Pie Pisang	49
4.4 Diagram Pareto Kerusakan Produksi Pie Pisang	50
4.5 Peta Kendali Pada Pengawasan Produk Pie Pisang 17-23 September 2018	53
4.6 Diagram Sebab Akibat Untuk Jenis Kerusakan Gosong.....	55
4.7 Diagram Sebab Akibat Untuk Jenis Kerusakan Ukuran Tidak Sesuai	57
4.8 Diagram Sebab Akibat Untuk Jenis Kerusakan Gompel	58

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dari tahun ke tahun persaingan bisnis yang terjadi semakin ketat. Tuntutan untuk setiap perusahaan dapat ikut didalam persaingan tersebut. Salah satu yang dapat dilakukan perusahaan agar dapat bersaing adalah meningkatkan kualitas hasil produksinya. Oleh karena itu perusahaan harus melakukan pengendalian kualitas serta menjaga agar kualitas produk yang dihasilkan terjamin serta diterima konsumen dan dapat bersaing.

Menurut definisi Kotler (2009) menerangkan bahwa suatu kualitas terdefiniskasi sebagai suatu ciri serta sifat sebuah barang ataupun jasa yang dipengaruhi oleh kemampuan dalam memenuhi kebutuhan yang dapat dinyatakan maupun yang tersirat. Tjiptono (2008) pun mengatakan bahwa kualitas adalah suatu paduan antar sifat serta karakteristik yang dapat menentukan sejauh mana produk keluaran (*output*) dapat memenuhi dalam prasyarat kebutuhan pelanggan ataupun menilai sampai seberapa jauhkah dari sifat serta karakteristik tersebut memenuhi kebutuhannya.

Untuk dapat mencapai kualitas suatu produk yang dapat diinginkan maka diperlukan adanya suatu standarisasi kualitas (Garvin & Davis, 2005). Kegiatan dari pengendalian kualitas dimulai dari pemilihan bahan baku, proses produksi hingga menjadi produk akhir dengan memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan.

Pengendalian kualitas menurut Garvin dan Davis (2005 : 4) merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan. Kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, tetapi juga menyangkut kualitas manusia, kualitas proses, dan kualitas lingkungan agar dapat memenuhi harapan konsumen.

Toko Kue dan Roti Yussy Akmal merupakan toko yang bergerak dibidang *bakery*, dan sudah berdiri sejak tahun 1992. Sejak pertama berdiri, Toko Kue dan Roti Yussy Akmal bermimpi untuk menciptakan produk khas Lampung yang otentik dan original serta menjadi kebanggaan masyarakat Lampung. Toko kue dan roti ini menjual aneka pangan namun yang menjadi andalan dari Toko Kue dan Roti Yussy Akmal adalah pie pisanginya. Pie pisang tersebut memiliki berbagai macam varian.

Dalam hal produksi, Toko Kue dan Roti Yussy Akmal melakukan beberapa tahapan dari mulai memilih bahan baku, pengadonan, pengovenan dan pengemasan. Pemilik Yussy Akmal selalu berupaya menciptakan produk pie pisang dengan kualitas sesuai standar yang telah ditetapkan perusahaan, yaitu:

1. Adonan pie pisang mengembang dengan baik, renyah pada kulitnya dan lembut isinya
2. Memiliki rasa yang lezat
3. Tingkat kematangan yang cukup
4. Bentuknya sesuai standar toko dan tidak rusak

Yussy Akmal telah berusaha semaksimal mungkin dalam melakukan proses produksi, namun kenyataan di lapangan masih banyak terjadi kesalahan-kesalahan

yang menyebabkan kerusakan pada produk akhir. Barang yang mengalami kerusakan menjadi tanggung jawab perusahaan karena rata-rata barang rusak disebabkan pada proses produksi bukan saat pemasokan bahan baku. Kriteria pie pisang dapat dikatakan rusak ialah gosong, ukuran tidak sesuai, dan terjadinya gompel pada proses *finishing*. Berikut data jumlah produksi beserta produk rusak selama 1 tahun mulai dari bulan Juni 2017 sampai bulan Mei 2018 yang dapat ditinjau di table 1.1 dibawah:

Tabel 1.1 Dokumentasi Produksi Pie Pisang Juni 2017-Mei 2018

Tahun	BULAN	JUMLAH PRODUKSI (UNIT)	JENIS KERUSAKAN (UNIT)			JUMLAH RUSAK (UNIT)	PERSENT ASE KERUSAKAN (%)
			GOSONG	UKURAN TIDAK SESUAI	GOMPEL		
2017	JUNI	39,700	831	193	216	1240	3.12%
2017	JULI	37,200	762	239	196	1197	3.22%
2017	AGUSTUS	46,500	734	438	350	1522	3.27%
2017	SEPTEMBER	43,500	856	451	372	1679	3.86%
2017	OKTOBER	51,500	1079	458	366	1903	3.70%
2017	NOVEMBER	49,500	736	457	405	1598	3.23%
2017	DESEMBER	43,400	694	387	321	1402	3.23%
2018	JANUARI	35,650	848	346	375	1569	4.40%
2018	FEBRUARI	37,800	950	315	332	1597	4.22%
2018	MARET	48,050	929	442	343	1714	3.57%
2018	APRIL	39,000	761	397	402	1560	4.00%
2018	MEI	49,600	895	447	378	1720	3.47%
TOTAL		521,400	10,075	4,570	4,056	18,701	3.59%
RATA2		43,450	840	381	338	1,558	

Sumber: Dokumentasi Yussy Akmal, 2018

Tabel diatas menunjukan bahwa jumlah pie pisang yang diproduksi oleh toko berbeda setiap bulannya. Jumlah produk yang akan diproduksi didasari pada penjualan yang diterima oleh toko, hal ini menyebabkan perbedaan jumlah produksi pie pisang setiap bulannya.

Pemilik Yussy Akmal mengatakan bahwa suatu produk bisa dikatakan memiliki kualitas tercapai keselarasan antara produksi dengan dihasilkan produk melalui target yang memiliki standar atau sasaran kualitas yang telah ditetapkan toko dengan batasan toleransi kerusakan yang telah ditetapkan tidak lebih dari 3%. Hal ini ditentukan berdasarkan perhitungan *cost* yang dikeluarkan untuk membuat pie pisang, dan juga untuk memaksimalkan pemasukan.

Kegiatan produksi masih terdapat banyak kesalahan sehingga menyebabkan adanya produk rusak dan tidak sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan sehingga Yussy Akmal harus mengendalikan tingkat kerusakan agar proses produksi menjadi lebih efektif dan efisien. Kerusakan tersebut merupakan kerugian bagi perusahaan karena produksi yang rusak dan tidak berkualitas hanya dapat dibuang atau dikonsumsi oleh pegawai dan keluarga owner.

Berdasarkan hal tersebut, maka penulis tertarik dalam melakukan suatu penelitian berjudul penelitian “**Analisis Pengendalian Kualitas Produksi Pie Pisang Dengan Menggunakan Metode *Statistical Process Control***”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, Yussy Akmal telah melaksanakan pengendalian kualitas pada proses produksi pie pisang. Namun pada kenyataannya masih banyak menghasilkan pie pisang yang tidak sesuai dengan standar yang sudah ditentukan manajemen toko. Yussy Akmal perlu mengetahui faktor-faktor apa saja yang menyebabkan kerusakan pada produksi pie pisang agar dapat

meminimalisir kerusakan pada produk. Yang menjadi pertanyaan penelitian dalam penelitian yang disusun yaitu:

1. Apakah kerusakan pada produk pie pisang di Yussy Akmal masih berada dalam batas toleransi?
2. Apa faktor-faktor yang dapat menyebabkan kerusakan produk pie pisang di Yussy Akmal?
3. Kerusakan jenis apa yang paling dominan di produk pie pisang Yussy Akmal?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tingkat kerusakan yang terjadi pada produk pie pisang di Yussy Akmal masih berada pada batas toleransi atau tidak.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menyebabkan kerusakan pada produk pie pisang.
3. Agar mengetahui mengenai jenis kerusakan apa yang terdominan dalam produk pie pisang Yussy Akmal.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Sebagai masukan bagi Yussy Akmal dalam pengendalian kualitas produk, sehingga dapat dimanfaatkan oleh toko untuk meningkatkan penjualan dan efisiensi produksi.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya.

Diharapkan penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian lebih lanjut.

1.5 Sistematika Penulisan

Skripsi ini terdiri dari lima bab dan sistematika penulisan dalam penelitian ini sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TELAAH PUSTAKA

Bab ini menjelaskan landasan teori, penelitian terdahulu, dan kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan bagaimana penelitian ini dilakukan yang terdiri dari sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, serta alat analisis yang digunakan.

BAB IV ANALISIS DATA DAN HASIL

Bab ini berisi mengenai deskripsi objek penelitian, kegiatan produksi dan pengendalian kualitas pada objek penelitian, analisis data, dan interpretasi hasil

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan penelitian, keterbatasan, dan saran kepada berbagai pihak agar dapat memperoleh manfaat dari penelitian ini.